
Смазна Т.М. - Мобільні ресурси адміністративних послуг в Україні

МОБІЛЬНІ РЕСУРСИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

**СМАЗНА Тетяна Миколаївна - аспірант кафедри адміністративного права
ХНУВС**

DOI 10.32782/LAW.2020.3.10

Постановка проблеми

Суб'єкти адміністративного права реалізують свої повноваження із застосуванням електронних технологій за допомогою визначеної системи дій, яка становить окремий вид публічної діяльності. Якщо йдеться про зовнішньоуправлінські повноваження, то найбільш поширеним видом такої діяльності є надання адміністративних послуг через онлайн-сервіси.

Аналіз останніх досліджень і публікацій з даної теми

Окремі аспекти проблеми надання електронних послуг досліджували такі вчені, як В.В. Єжунінов, П.С. Клімушин, С.І. Куценко, Р.М. Матвійчук, А.О. Серенок, та ін.

Теоретичні аспекти надання адміністративних послуг розглядали дослідники: В. Авер'янов, О. Бандурка, Ю. Битяк, Л. Біла, Н. Бортник, Т. Гуржій, Є. Додін, Р. Калюжний, Т. Коломoeць, В. Колпаков, О. Кузьменко, Є. Курінний, В. Ортинський, О. Остапенко, С. Петков, М. Тищенко, В. Шамрай та ін. Водночас, впровадження інформаційно-комунікаційних технологій вимагає дослідження нормативно-правових засобів регулювання цього процесу у сфері надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Актуальних досліджень, присвячених визначенню поняття та умов запровадження електронних послуг в Україні, останнім часом не було.

Метою даного дослідження є визначення поняття та умов запровадження електронних адміністративних послуг в Україні. Для виконання поставленої мети необхідно виконати такі завдання: визначити поняття та охарактеризувати правову природу надання адміністративних послуг через онлайн-сервіси; виявити основні переваги електронних послуг; дослідити сучасний стан та визначити умови впровадження електронних послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу

Державні служби у відповідь на очікування громадян в отриманні якісних та оперативних послуг прагнуть удосконалити свою діяльність, використовуючи нові технології та різні рішення, які спрощують управління взаємовідносинами та доступ до інформації. Це зумовлено прийняттям низки документів, які сприяють цьому процесу, зокрема, – це Стратегії сталого розвитку “Україна – 2020”¹, національної безпеки України, кібербезпеки України, розвитку інформаційного суспільства в Україні. Крім того, інформатизація стає важливою складовою оптимізації процесів усередині самих державних структур, відіграючи особливу роль в проведенні адміністративні реформи, реформуванні системи освіти, пенсійної та іншими реформами. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій передбачає створення електронного урядування відповідно до Концепції розвитку електронного урядування в Україні². Стратегічною

метою електронного урядування є зміна взаємовідносин влади з суспільством, удосконалення сфери надання послуг населенню та бізнесу, розширення ступеня участі всіх громадян у процесах управління суспільством і державою. Електронне урядування як ефективний інструмент державного управління вирішує численні проблеми інформаційної взаємодії, сприяє усуненню бюрократичного бар'єру між державною службою і людиною, покращуючи доступ до державних інформаційних ресурсів, спрощуючи отримання необхідної інформації та послуг.

У моделі сервісно-орієнтованої держави надання державою послуг є найважливішою функцією державних структур. Поняття «послуги» виражає певну категорію, яка вказує на взаємодію між суб'єктом, що пропонує і надає послуги об'єкту, який їх потребує. Під будь-якою послугою розуміється діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини, тобто послуга – це дія, результат якої споживається в процесі її надання.

Вперше у законодавстві України термін «електронна послуга» визначено у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні у значенні «послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій».

Електронна адміністративна послуга – адміністративна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Можливим визначенням поняття «електронна послуга» є ще й таке: електронна послуга – це послуга із задоволення інформаційних потреб користувача, яка має електронну форму надання. До електронних послуг належать:

усі електронні адміністративні послуги; онлайн оплата за комунальні послуги, інтернет, телефонію; інтернет-банкінг, інтернет-страхування; купівля через інтернет квитків на потяги, літаки, автобуси; купівля товарів в інтернет-магазинах; онлайн запис у дитячий садок; електронна черга, наприклад, у ЦНАП як в онлайн реалізації (через інтернет), так і в оффлайн (шляхом особистого приходу та фізичного отримання квитка через інформаційний термінал) тощо.

За даними опитування громадської думки 33% громадян користувалися електронними послугами, які надає бізнес. Разом з тим 56% населення ніколи не користувалися електронними адміністративними послугами.

Важливим принципом надання електронних адміністративних послуг є їх доступність 24 години на добу та 7 днів на тиждень.

При запровадженні електронних адміністративних послуг для їх користувачів мають бути доступними такі сервіси:

- зручний доступ до актуальної інформації про послугу через відповідний портал або веб-сайт;

- Також при цьому широко практикується sms-інформування;

- онлайн оплата за надання адміністративної послуги, якщо така плата встановлена.

У рамках реалізації Угоди про асоціацію з Європейським Союзом³ Україна має забезпечити комплексний розвиток електронних послуг відповідно до європейських вимог. Разом з тим, згідно з результатами передостаннього дослідження ООН (United Nations E-government Survey 2014)⁴ щодо розвитку електронного урядування (E-Government Development Index) Україна посіла 87 місце серед 193 країн, втративши 19 позицій за останні 2 роки та 33 позиції за останні чотири роки. При цьому, найбільш низьку оцінку – 0,2677 Україна отримала за компонентом «Онлайн послуги», яка удвічі нижча відповідного показника 2012 року (0,4248), тобто регрес є відчутним.

Статтею 17 Закону України «Про адміністративні послуги»⁵ визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslugu.gov.ua), у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Портал ведеться з метою забезпечення доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету і є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг.

На цей час у світовій практиці для надання публічних послуг використовуються пе-

реважно такі канали або їх комбінації: особистий прийом громадян; телефонний (голосовий) сервіс та call-центри; веб-портал; електронна пошта; SMS і інші сервіси обміну повідомленнями; мобільний портал (мобільний сайт); мобільний додаток; соціальні мережі; посередники на основі державно-приватного партнерства.

На цей час портали публічних послуг створені практично у всіх країнах світу. Основними каналами надання публічних послуг стають веб-портал і мобільний канал, що включає використання мобільного порталу і мобільних додатків. Для надання електронних публічних послуг необхідно пройти, як мінімум, три етапи формування електронного уряду за методологією ООН.

Зарубіжний досвід, зокрема Естонії, свідчить, що успішному запровадженню електронних послуг сприяють:

- політична воля перших осіб держави;
- належна законодавча підтримка;
- упровадження ефективних та зручних для населення засобів електронної ідентифікації;
- забезпечення захисту інформації у процесі надання електронних послуг; – ефективна взаємодія держави та IT-бізнесу у процесі реалізації організаційних, технологічних і технічних рішень, електронних послуг.

З 2015 року в Україні розпочато впровадження окремих електронних адміністративних послуг, якими уже досить активно користуються українці. При наданні електронних адміністративних послуг міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади України в усіх випадках для електронної ідентифікації застосовуються електронні цифрові підписи, а в окремих – і BankID. У липні 2015 року перші електронні послуги були запроваджені через веб-сайт «Державна архітектурно-будівельна інспекція України. Електронні адміністративні послуги» (e-dabi.gov.ua).

Через Інтернет-ресурси Держгеокадастру, Міністерства Юстиції України, Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства економічного розвитку, Державної-архітекторної -будівельної інспекції, Державної фіскальної служби,

Пенсійного фонду України, окремих місцевих ЦНАПів уже надаються електронні адміністративні послуги або доступне їх замовлення в електронному форматі. При наданні електронних адміністративних послуг міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади України в усіх випадках для електронної ідентифікації застосовуються електронні цифрові підписи, а в окремих – і BankID. До важливих проблем надання електронних адміністративних послуг в Україні належать:

- невпровадження у промислову експлуатацію Єдиного державного порталу адміністративних послуг;
- відсутність законодавчих підстав таких видів електронної ідентифікації користувачів при отриманні ними електронних адміністративних послуг, як BankID, MobileID;
- невпровадження системи електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів, державних реєстрів, систем електронного документообігу різних органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Наразі потенціал «мобільного уряду» в Україні використовується недостатньо. Згідно з результатами громадського моніторингу впровадження до діяльності органів місцевого самоврядування України технологій електронного урядування, на сьогодні мобільна версія веб-сайту наявна лише на 3% веб-сайтів органів місцевого самоврядування. Рідко використовується при наданні адміністративних послуг і такий інструмент «мобільного уряду», як СМС повідомлення.

Висновки

Використання таких технологій «мобільного уряду», як СМС повідомлення, мобільні портали, мобільні додатки у сфері надання адміністративних послуг, зокрема, дозволяє надавати громадянам інформацію про адміністративні послуги, отримувати зворотній зв'язок від споживачів послуг (наприклад, щодо якості обслуговування), надає споживачам адміністративних послуг можливість замовити необхідну послугу, записатись на прийом, отримати бланки заяв для оформлення адміністративної послуги,

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто нормативно-правове регулювання, що впливає на розвиток системи надання електронних адміністративних послуг в Україні в контексті досвіду електронного урядування в країнах-членах Європейського Союзу. На підставі аналізу законодавства України, інших нормативно-правових актів розкриваються сутність надання адміністративної послуги в електронному виді, електронної взаємодії органів влади, визначаються проблеми, що виникають унаслідок застосування інформаційнокомунікаційних технологій. В статті розглянуті Інтернет-ресурси Держгеокадастру, Міністерства Юстиції України, Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства економічного розвитку, Державної архітектурної -будівельної інспекції, Державної фіскальної служби, Пенсійного фонду України, окремих місцевих Центрах Надання Адміністративних Послуг в яких надаються електронні адміністративні послуги або доступне їх замовлення в електронному форматі. Проведені опитування громадської думки, на тему питання введення електронних послуг. Розглянуто досвід інших країн, та які переваги використання електронних послуг має Україна.

Ключові слова: держава, послуги, адміністративні послуги, електронні послуги

а також інформацію про хід розгляду їхніх заяв.

Перевагами використання мобільного зв'язку як додаткового каналу надання електронних адміністративних послуг є широке охоплення аудиторії, можливість надання послуг у будь-який час, незалежно від місцезнаходження споживача послуги, а також простий, зручний та зрозумілий для споживача спосіб надання послуги.

Окрім цього, використання інструментів «мобільного уряду» сприяє популяризації електронних адміністративних послуг, стимулює використання населенням нових видів електронних сервісів.

SUMMARY

The article considers the legal regulation that affects the development of the system of electronic administrative services in Ukraine in the context of the experience of e-government in the member states of the European Union. On the basis of the analysis of the legislation of Ukraine, other normative-legal acts the essence of rendering of administrative service in an electronic kind, electronic interaction of authorities is revealed, the problems arising owing to application of information and communication technologies are defined. The article examines the Internet resources of the State Geocadastr, the Ministry of Justice of Ukraine, the Ministry of Ecology and Natural Resources of Ukraine, the Ministry of Economic Development, the State Architectural and Construction Inspectorate, the State Fiscal Service, the Pension Fund of Ukraine, and some local CNAPs. in electronic format. Public opinion polls were conducted on the introduction of electronic services. The experience of other countries and the advantages of using electronic services in Ukraine are considered.

Key words: state, services, administrative services, electronic services

Література

1. Стратегії сталого розвитку "Україна – 2020 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text>
2. Концепції розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/pras/250287124>
3. Угоди про асоціацію з Європейським Союзом [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/yeuropejska-integraciya/ugoda-pro-asociaciu>
4. ООН (United Nations E-government Survey 2014) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.un.org/en/development/desa/publications/e-government-survey-2014.html>
5. Закон України «Про адміністративні послуги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>